

# Onderhoudsabonnement

*Erg handig bij een storing of technisch probleem!*

## **Onderhoudsabonnement:**

*Wij helpen u snel en deskundig!*

*Een kapotte kraan. Een verstopte afvoer. Lastig natuurlijk wanneer zoiets gebeurt. U bent zelf verantwoordelijk voor het repareren van deze kleine mankementen. Het inschakelen van een vakman kost u tijd en geld. Maar het kan veel gemakkelijker! Neem een onderhoudsabonnement. Dan bent u bij veel problemen verzekerd van snelle en deskundige hulp door onze servicedienst. U betaalt slechts maandelijks een klein bedrag voor het onderhoudsabonnement.*

## **Voor welke werkzaamheden bent u verantwoordelijk?**

U bent volgens ons huurreglement verantwoordelijk voor het onderhoud en repareren van een aantal voorzieningen in uw woning. Het gaat meestal om een klein mankement. Bijvoorbeeld een deur die klemt of een luchtrooster dat kapot is. U leest in ons **Onderhouds-ABC** precies waarvoor u verantwoordelijk bent. Hierin staat ook bij welke werkzaamheden u gebruik kunt maken van het onderhoudsabonnement.

## **Wat zijn de voordelen van onze onderhoudsabonnement?**

Eén telefoontje is voldoende. Onze servicedienst lost uw probleem dan snel en vakkundig op. Geen gedoe dus met het zoeken van een vakman. Wij voeren de reparaties voor abonnees gratis uit. U betaalt geen voorrijkosten en ook het materiaal niet.

## **Wat kost het onderhoudsabonnement?**

Het onderhoudsabonnement kost € 1,55 per maand (prijsspeil 2011). Het tarief is gebaseerd op werkelijk gemaakte kosten. De Kernen bepaalt het tarief op basis van gemiddelde kosten van de afgelopen jaren. De tarieven passen wij aan als de omstandigheden dat nodig maken. Hierover informeren wij u dan tijdig. Mocht u het daar niet mee eens zijn, dan kunt u het abonnement opzeggen.

## **Welke werkzaamheden vallen onder het onderhoudsabonnement?**

U ziet in het **Onderhouds-ABC** welke werkzaamheden in uw woning vallen onder het onderhoudsabonnement. Wij onderhouden en repareren wat van De Kernen is:

- voorzieningen die al aanwezig waren toen u er ging wonen;
- voorzieningen die De Kernen later heeft aangebracht.

Uw zelf aangebrachte veranderingen vallen hier dus buiten.

### **Welke werkzaamheden doen wij niet?**

Soms valt onderhoud of de reparatie van een klein mankement niet onder het onderhoudsabonnement. ***U leest in het Onderhouds-ABC welke werkzaamheden voor uzelf zijn.***

#### **Let op!**

Bent u zelf schuldig aan een storing of mankement? Of heeft u niets gedaan aan een probleem? Dan bent u ervoor verantwoordelijk. U kunt dan geen gebruikmaken van onze onderhoudsabonnement. Neem daarom bijvoorbeeld maatregelen om te voorkomen dat leidingen bevroren.

### **Hoe geeft u een storing of mankement door?**

- Telefonisch: bel tijdens kantoortijd (maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur) naar telefoon 0900 246 80 24 (lokaal tarief).
- Internet: vul het formulier voor een reparatieverzoek in op onze site [www.dekernen.nl](http://www.dekernen.nl).

### **Wanneer komen wij langs?**

- Heeft u gebeld over een probleem? Dan maken wij direct een afspraak met u over wanneer wij langs kunnen komen. Als u een mankement 's ochtends doorgeeft, kunnen wij vaak al 's middags langskomen.
- Heeft u schriftelijk of via het formulier op internet een probleem doorgegeven? Dan reageren wij binnen twee werkdagen, na ontvangst van uw bericht. Geeft u aan wanneer wij u tijdens kantoortijd kunnen bellen?

### **Voor iedereen?**

Bij aanvang van de huurovereenkomst kunt u het onderhoudsabonnement afsluiten met De Kernen. U kunt dit ook later doen, maar dan betaalt u eenmalige entreekosten. Het onderhoudsabonnement is voor alle huurders van De Kernen, mits zij bij het aangaan van de overeenkomst geen huurschulden hebben waarvan de vordering uit handen is gegeven.

### **Hoe geeft u zich op?**

U kunt ons tijdens kantooruren bellen op 088 582 40 00 en aangeven dat u een onderhoudsabonnement wilt. Of u stuurt een e-mail naar [info@dekernen.nl](mailto:info@dekernen.nl) met als onderwerp 'ik wil een onderhoudsabonnement afsluiten'. U geeft in uw e-mail uw naam en adresgegevens op. U krijgt vervolgens van ons een overeenkomst toegestuurd, die u ondertekent en binnen één week aan ons terugstuurt.

Vragen naar aanleiding van deze informatie? Bel ons gerust of stuur een e-mail.

### **Woonstichting De Kernen**

T (088) 582 40 00

E [info@dekernen.nl](mailto:info@dekernen.nl)

I [www.dekernen.nl](http://www.dekernen.nl)

F (088) 582 40 90

### **Bezoekadressen kantoren**

Brouwersstraat 1

6658 AD Beneden-Leeuwen

Korenstraat 1

5321 GV Hedel

### **Openingstijden kantoren**

Maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur

### **Postadres**

Postbus 2

6658 ZG Beneden-Leeuwen

### **Reparatieverzoek of technisch probleem**

Tijdens kantoortijd: telefoon (0900) 246 80 24 (lokaal tarief)

Via formulier voor reparatie op [www.dekernen.nl](http://www.dekernen.nl).

Buiten kantoortijd: telefoon (088) 582 40 00 (alleen bij acuut technisch probleem of verstopping)

### **Probleem met CV of warmwatervoorziening**

Firma Kemkens: telefoon (0412) 63 05 55

### **Problemen met riool of verstopping**

RRS: telefoon 0800-09 91 313 (regio Hedel)

Firma de Leeuw: telefoon 0487-56 14 07 (regio Beneden-Leeuwen)